



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

OBJETO A CONTRATAR:

**SERVICIO PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA HERRAMIENTA
DE GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES PARA METRO DE
MADRID**

NÚMERO DE LA S.C: 6000012366

Dirección/	Explotación Metro de Madrid, S.A.	Área:	Comunicaciones y Tecnologías de la Información
División:	Instalaciones y Sist. de Información	Servicio:	Serv. Desarrollo y Mto. Sistemas de Gestión

Aprobado por: Juan Tébar

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación de un servicio que permita a personal de Metro de Madrid (Canales Digitales y Atención al Cliente) la **GESTIÓN, MONITORIZACIÓN Y MEDICIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID** con el uso de una herramienta de gestión apropiada de acuerdo con los requisitos de Metro facilitados, así como disponer de un soporte técnico y funcional de dicha herramienta.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consiste en poner a disposición de personal de Metro un servicio que le permita la gestión, monitorización y medición de las redes sociales de Metro de Madrid con el uso de una herramienta de gestión apropiada de acuerdo con los requisitos de Metro facilitados, así como disponer de un soporte técnico y funcional de dicha herramienta.

Dentro del alcance de esta contratación se consideran las siguientes tareas a acometer:

- Derecho de uso para **20 usuarios nominales** de la herramienta que se proponga durante la vigencia del contrato.
- Configuración de la herramienta en función de los requerimientos de METRO. (Ver documento anexo *RRSS_Anexo_Requisitos.xlsx*). Estos requisitos son de obligado cumplimiento en el momento de presentación de la oferta.
- Configuración de una descarga de bandeja de entrada con los campos y filtros indicados en documento anexo *RRSS_Anexo_Requisitos.xlsx*
- Formación continua con el objetivo de instruir a los usuarios en su operativa y actividad diaria de forma eficiente.
- Servicio de soporte al usuario durante toda la duración del contrato.
- Notificación de las actualizaciones y novedades de la plataforma con el fin de configurar y asesorar en su uso.
- Recepción de las incidencias que reporte METRO y ejecución de todas las tareas necesarias para su resolución.
- Elaboración de un informe trimestral de la gestión realizada del servicio.
- Seguimiento de la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.
- Fin de servicio: Tránsito de la información, exportación de los datos maestros de un formato aceptado por METRO y cualquier otro dato de

configuración relevante.

▪ **Estamento responsable de la ejecución del contrato**

Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Gestión

▪ **Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)**

Valor estimado: 126.000,00 euros (IVA no incluido)

▪ **Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101 LCSP)**

- ☒ El valor real de los distintos contratos análogos adjudicados durante el ejercicio precedente, ajustado en función de los precios del mercado sin incluir el IVA, teniendo en cuenta las posibles prórrogas (el contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de 2 veces por periodos de hasta 6 meses cada prórroga)

▪ **Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)**

- Base imponible (BI): 84.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 17.640,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 101.640,00 euros, IVA incluido

▪ **Desglose del presupuesto base de licitación (artículo 100.2 LCSP)**

Costes Directos (98% del PE)	71.582,61 €
Costes Indirectos (2% del PE)	1.460,87 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	73.043,48 €
Gastos Generales (9% PE)	6.573,91 €
Beneficio Industrial (6% PE)	4.382,61 €
Base imponible	84.000,00 €

Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	101.640,00 €
--	--------------

▪ **Modificación del contrato (artículo 204 LCSP)**

☒ No procede

▪ **División en lotes:**

☒ **NO se divide en lotes (artículo 99.3 LCSP)**

- Justificar los motivos de la no división en lotes: No cabe división en lotes, puesto que el servicio es único y no se puede dividir.

▪ **Duración del contrato**

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 24 meses
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - ☒ A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta
- Prórrogas:
 - ☒ Sí
 - El contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de: 2 veces
 - Duración de cada prórroga: periodos de hasta 6 meses cada prórroga
 - **Justificación** de la necesidad de prórrogas:

Al tratarse de un soporte de mantenimiento de aplicaciones informáticas que deben prestar servicio a la organización de manera continuada, no debe haber periodos en los que no se cuente con este servicio entre el contrato anterior que finaliza y el nuevo contrato que entre en vigor, por lo que se contempla una posible prórroga para tal eventualidad; o porque analizado el mercado se considera oportuno por el órgano de contratación.

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- Justificar la insuficiencia de medios: se trata de un servicio especializado a través de una herramienta de gestión de Redes Sociales. Se solicita la prestación de este servicio de manera externa, ya que Metro ni dispone de este tipo de herramientas ni de cualificación técnica de su personal para su manejo.

▪ **Procedimiento de licitación**

☒ Procedimiento Abierto Simplificado

- **Justificación del procedimiento:**

Se propone la contratación mediante procedimiento abierto con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia. En consecuencia, con lo anterior, se va a utilizar el procedimiento abierto simplificado al tratarse de un contrato que cumple con las dos condiciones previstas en el artículo 159.1 de la LCSP.

▪ **Criterio de adjudicación (artículos 145 y 146 LCSP)**

☒ Único criterio (precio)

Justificar las razones por el que se propone este criterio de adjudicación:

El servicio está perfectamente definido y no es posible variar los plazos de entrega ni introducir modificaciones de ninguna clase en el contrato.

▪ **Subcontratación (artículo 215 LCSP):**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación:
Ninguna

▪ **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas**

☒ NO

▪ **Fondos FEDER**

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

▪ **Confidencialidad de los Pliegos de Prescripciones Técnicas**

☒ SI

☒ En parte del contenido

- **Justificar las razones** por las que se declara confidencial (en su totalidad o en parte del contenido) el pliego de prescripciones técnicas:

El documento de requisitos de Ciberseguridad "*Requisitos Ciberseguridad para proveedores.pdf*" para proveedores está calificado, según los criterios de calificación de la información de Metro de Madrid, S.A., como "Uso Oficial" por contener información técnica de detalle que requiere, por su nivel de sensibilidad o confidencialidad, un nivel de protección contra su divulgación o acceso no autorizado. Por lo tanto, la información contenida en los mismos no es publicable.

▪ **Cesión de datos personales**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos personales por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ NO

▪ **¿Ha participado alguna empresa externa a Metro de Madrid en la elaboración del pliego de prescripciones técnicas?**

☒ NO

▪ **¿Se han incluido medidas ambientales en el Pliego de Prescripciones Técnicas de acuerdo con la obligación recogida en el artículo 12 de la Ley 1/2024, de 17 de abril, de Economía Circular de la Comunidad de Madrid?**

☒ NO

- En el caso de marcar "NO" y en cumplimiento del artículo 13 de la citada Ley 1/2024, se deben justificar las razones técnicas, económicas, ambientales, de seguridad o de otra índole por las que no se han incluido las medidas ambientales o los porcentajes mínimos de utilización de materiales recogidos en las letras b), c) y d) del artículo 12:

En la implantación de un software no concurren este tipo de medidas de acuerdo con cómo se describen en el artículo 12 de la ley, y por tanto no se han incluido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

▪ **¿Los trabajos objeto del alcance están dentro del ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)?**

☒ No, los trabajos objeto del alcance no están incluidos en el ámbito de aplicación del RD 311/2022

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Metro de Madrid -como casi todas las empresas - tiene una presencia activa y continua en las redes sociales a través de diversos canales disponibles en internet (X, Facebook,

Instagram, YouTube, LinkedIn, etc.) con el objeto de informar sobre la evolución del servicio de transporte y la disponibilidad de las instalaciones en tiempo real, así como sobre las previsiones de actuaciones y otros contenidos, y de establecer una relación personalizada con el usuario de transporte que puede hacer llegar opiniones, quejas, consultas y comentarios que deber ser respondidos inmediatamente.

Este servicio es atendido permanentemente por un conjunto de personas en diferentes turnos que están organizadas para asegurar que todos los mensajes procedentes de todos los canales se responden y se emitan las informaciones necesarias y, además, están adiestradas en las respuestas para ofrecer una imagen única de compañía.

También es necesario disponer de información de gestión para hacer el seguimiento de los diferentes canales, analizar el sentimiento y tomar las decisiones ejecutivas que procedan.

Sprout Social es la plataforma con la que se ha venido trabajando en METRO desde el 07/01/2020 hasta la fecha actual, pero en estos momentos se da la circunstancia que el incremento en el precio de sus licencias de uso por parte del fabricante, derivado de la alta demanda y de la cotización euro/dólar, hace imposible su contratación dentro de los presupuestos que se contemplan para este servicio por parte de Metro, ya que ha sufrido un incremento de precio muy sustancial.

Por esta razón, y dada la necesidad requerida por Canales Digitales y Atención al Cliente, de poder seguir disponiendo de una plataforma de características similares, se hace necesaria esta licitación.

Este servicio se solicita con una duración de 24 meses por la alta volatilidad de precios en las licencias de estas herramientas, que hace que pueda suponer un riesgo importante para las empresas prestadoras de este tipo de servicio.

4 ANTECEDENTES

SOLICITUD DE CONTRATACIÓN N° CONTRATO	CONTRATACIONES ANTERIORES					CONTRATACIÓN ACTUAL
	2000001546 7716000105	600000604 6 721700031 5	6000006911 7218000203	6000007861 7219000659	6000009 697	6000010 640
OBJETO DEL CONTRATO	IMPLANTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DE LAS	HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID	HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES EN METRO DE MADRID PARA EL AÑO	SERVICIO PARA LA GESTIÓN, MONITORIZACIÓN Y MEDICIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE	SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DE METRO DE MADRID S.A. CON	SERVICIO QUE PERMITA A METRO LA GESTIÓN INTERNA DE LAS REDES SOCIALES CON LA PLATAFORMA SPROUT SOCIAL

	REDESSOCIA LES		2018	MADRID PARA EL AÑO 2019	LA PLATAFOR MA SPROUT SOCIAL	
DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	1 año	1 año	1 año	26 meses	24 meses **NO SE INICIA y SE RESCINDE	24 meses
PRÓRROGAS PREVISTAS	No	No	No	No	No	2 prórrogas de 6 meses cada una.
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No	No	No	No	No
LOTES	No	No	No	No	No	No
PROVEEDOR	ARROBANETW ORK, SL	SOCIALMEDIA CHALLENGEN, SL	CUTTIN EDGE, SL	EUROSTAR MEDIAGROU P, SL	MEDIAPRO S.L.U	
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	44.980,0 0	45.780,00	44.140,00	100.000,00	75.000,00	84.000,00
VALOR ESTIMADO	44.980,0 0	45.780,00	44.140,00	74.800,00	53.962,50	126.000,00

- No existe diferencia sustancial de alcances con respecto al contrato precedente.
- Con respecto al último contrato realizado, con una duración de 24 meses, la diferencia principal se basa en la necesidad de realizar la configuración de la herramienta, atendiendo a los requisitos de Metro, en la nueva plataforma y a un periodo de formación a los usuarios de Metro.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2026	2027
IMPORTE PERMITIDO	42.000	42.000
CECO	2620	2620
CUENTA	629004	629004

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.
En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos